

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave
Bajkalská 21/A, P.O. BOX 29, 827 99 Bratislava 27

Číslo : SK/0079/99/2019

Dňa : 30.06.2021

Podľa ustanovenia § 58 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (Správny poriadok), Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, vo veci odvolania účastníka konania – MVDr. Mariana Mičič, miesto podnikania: Hlavná 114, 044 57 Haniska, (do 01.10.2020 MVDr. Mariana Makó, miesto podnikania: Park Obrancov Mieru 198/5, 040 01 Košice-Sever), IČO: 44 836 406, kontrola internetového obchodu www.catdogke.eu začatá dňa 25.09.2018 a ukončená dňa 08.10.2018 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu kontrolovanej osobe, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom Košiciach pre Košický kraj, č. P/0365/08/18 zo dňa 14.01.2019, ktorým bola podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov uložená peňažná pokuta vo výške 900,- €, slovom: deväťsto eur, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4 v spojení s § 8 ods. 1 písm. d) a s bodom 10. Prílohy č. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa a § 4 ods. 2 písm. c) vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie 3 ods. 1 písm. g), h) a t) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave rozhodnutie Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, č. P/0365/08/18 zo dňa 14.01.2019 m e n í v časti výroku, ktorým bola uložená pokuta tak, že účastníkovi konania: MVDr. Mariana Mičič, miesto podnikania: Hlavná 114, 044 57 Haniska, (do 01.10.2020 MVDr. Mariana Makó, miesto podnikania: Park Obrancov Mieru 198/5, 040 01 Košice-Sever), IČO: 44 836 406, ukladá podľa 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov pokutu vo výške 300,- EUR, slovom: tristo eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 03650818.

Ostatná časť výroku ostáva bez zmeny.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Košiciach pre Košický kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – MVDr. Mariana Mičič (do 01.10.2020 MVDr. Mariana Makó) – peňažnú pokutu vo výške 900,- €, pre porušenie povinností vyplývajúcich z § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4 v spojení s § 8 ods. 1 písm. d) a s bodom 10. Prílohy č. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa a § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon

o ochrane spotrebiteľa“) a pre porušenie povinností vyplývajúcich z § 3 ods. 1 písm. g), h) a t) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“).

Inšpektormi SOI bola dňa 25.09.2018 začatá kontrola internetového obchodu www.catdogke.eu, ktorá bola ukončená dňa 08.10.2018 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu kontrolovanej osobe. Predmetná kontrola inšpektormi SOI bola zameraná na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa č. ..., na dodržiavanie zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z. z. a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o elektronickom obchode“). Pri kontrole bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu; porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách; porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná: neoznámil spotrebiteľovi informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania sťažností a podnetov spotrebiteľov; neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; neoznámil spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Protí rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania odvolanie.

Odvolací orgán podľa § 59 ods. 1 Správneho poriadku preskúma napadnuté rozhodnutie v celom rozsahu; ak je to nevyhnutné, doterajšie konanie doplní, prípadne zistené vady odstráni. Podľa ods. 2 ak sú pre to dôvody, odvolací orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.

Preskúmaním napadnutého rozhodnutia č. P/0365/08/18 zo dňa 14.01.2019, ako aj konania, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, odvolací orgán zistil dôvod na zmenu prvostupňového rozhodnutia, nakoľko je toho názoru, že pokuta bola v danom prípade uložená v neprimeranej výške. Odvolací orgán po dôkladnom preskúmaní celého administratívneho spisu nedospel k záveru o dôvodnosti sankcie uloženej vo výške podľa správnej úvahy správneho orgánu na prvom stupni. Odvolací orgán zastáva názor, že znížená pokuta dostatočne splňa represívnu zložku sankcie a vzhľadom na skutočnosti uvedené účastníkom konania v podanom odvolaní je citeľná v majetkovej sfére účastníka konania a adekvátne pôsobí ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Nakoľko je pokuta citeľná, možno rozumne očakávať naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zisteným nedostatkom do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší dané právne predpisy, ale aj smerom navonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobných povinností, ako v prípade účastníka konania. Vykonaná zmena nezakladá dôvod na zbavenie sa zodpovednosti účastníka konania za porušenie zákona, nemá vplyv na spoľahlivo zistený skutkový stav, nakoľko protiprávny skutkový stav zistený predmetnou kontrolou zostal v plnej miere zachovaný. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

Povinnosťou účastníka konania bolo neukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu; nepoužívať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách; nepoužívať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná: oznámiť spotrebiteľovi informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania sťažností a podnetov spotrebiteľov; poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu; čo účastník konania porušil.

Dňa 25.09.2018 boli na Inšpektoráte SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj zo strany inšpektorov SOI stiahnuté a vytlačené podklady z internetovej stránky www.catdogke.eu, konkrétne: Podmienky (ďalej len „OP“) (príloha č. 1), Objednávka (príloha č. 2), Kontakty (príloha č. 3), Doprava (príloha č. 4), Úvod (príloha č. 5), PrtSc informácií zo stránky (príloha č. 6), PrtSc objednávky (príloha č. 7). Vykonanou kontrolou bolo zistené, že OP boli uvedené na vyššie uvedenej internetovej stránke, pričom spotrebiteľ mal možnosť sa s nimi oboznámiť pred vyplnením objednávky, ale nemal možnosť ovplyvniť ich obsah. Išlo teda o spotrebiteľskú zmluvu.

Kontrolou obsahu OP bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko na stránke www.catdogke.eu v časti OP v Reklamačnom poriadku „3. Reklamačný formulár“ a v časti OP v Reklamačnom poriadku „4. Záručné podmienky a záručná doba“ boli uvedené podmienky, ktorými účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti nad rámec zákona v nasledovnom znení, a to:

3. Reklamačný formulár

„... Kupujúci je povinný poistiť tovar, ktorý je predmetom vrátenia/reklamácie. ...“

Uvedeným ustanovením účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. Účastník konania ako predávajúci nemôže podmieňovať právo na uplatnenie reklamácie, resp. právo na vrátenie tovaru zo strany spotrebiteľa ukladaním podmienok, ktoré zákon nevyžaduje. Uvedenou povinnosťou mohli spotrebiteľovi zároveň vzniknúť zvýšené náklady na zaslanie tovaru predávajúcemu. Je teda len na spotrebiteľovi, akým spôsobom sa rozhodne doručiť predávajúcemu tovar v prípade odstúpenia od zmluvy, resp. reklamácie. Takáto podmienka môže mať voči spotrebiteľovi iba odporúčací charakter.

4. Záručné podmienky a záručná doba

„... Pri neoprávnenej reklamácii je Kupujúci povinný uhradiť náklady vzniknuté riešením takejto reklamácie vo výške 20 €. ...“

Predmetným ustanovením účastník konania taktiež ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. Účastník konania ako predávajúci nemá právo vyžadovať úhradu nákladov spojených s uplatnením reklamácie. Podľa ustanovenia § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Navyše, podľa § 598 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len „OZ“) má kupujúci právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv

zo zodpovednosti za vady. Predmetnou podmienkou teda predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu.

Uvedenými podmienkami, ktorými predávajúci ukladá spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou obsahu OP účastníka konania bolo zároveň zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky, nakoľko na internetovej stránke www.catdogke.eu v časti OP „5. Cenové podmienky“ a v časti OP „8. Záručné podmienky a záručná doba“ boli uvedené podmienky, ktoré boli vyhodnotené ako spôsobilé zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, a to:

5. Cenové podmienky

„... Predávajúci si vyhradzuje právo niektoré ceny od špecifikovaných výhradných dovozcov podľa ich požiadaviek nezverejňovať alebo uvádzať cenu 0 € zadanou systémom alebo uvádzať „info u nás“ (v takomto prípade bude poskytnutá cena riadna ihneď na požiadanie zákazníka, a to formou ústnou alebo elektronickou cez e-mail).“

Predmetná podmienka bola vyhodnotená ako spôsobilá zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, nakoľko informácia o cene výrobku má pre spotrebiteľa zásadný význam, keďže aj na základe nej sa spotrebiteľ rozhoduje, či si predmetný výrobok kúpi alebo nie. Navyše je predávajúci povinný v zmysle § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z. pred uzavretím zmluvy uzavreť na diaľku alebo zmluvy uzavreť mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, celkovú cenu tovaru vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo, ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané takéto náklady alebo poplatky. Informácia o cene je jednou zo základných informácií, ktorá má byť spotrebiteľovi v zmysle § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z. poskytnutá, pričom podľa § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavreť na diaľku a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán. Spotrebiteľ má právo na dodanie tovaru v uvedenej cene, pokiaľ predávajúci potvrdil prijatie objednávky, t. j. predávajúci akceptoval návrh na uzavretie kúpnej zmluvy, čím došlo k platnému uzatvoreniu kúpnej zmluvy predávajúceho so spotrebiteľom (kupujúcim). Takéto rozporuplné informácie boli spôsobilé viesť spotrebiteľa do omylu ohľadom ceny alebo spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody, a teda boli dostatočne spôsobilé zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

8. Záručné podmienky a záručná doba

„... Oprávnená záručná reklamácia je bezplatná.“

Vyššie uvedená podmienka vykazuje znaky klamlivej obchodnej praktiky v zmysle bodu 10. Prílohy č. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorej sa za obchodnú praktiky, ktorá sa za každých okolností považuje za nekalú, považuje prezentovanie práv, ktoré spotrebiteľovi prislúchajú podľa právnych predpisov, ako charakteristickej črty ponuky predávajúceho, nakoľko zdôrazňuje, akoby len právom uplatnené záručné opravy boli bezplatné. Účastník konania ako predávajúci pritom nesmie spotrebiteľovi účtovať žiadne poplatky pri vybavovaní reklamácie.

Uvedením podmienok, ktoré boli vyhodnotené ako spôsobilé zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, účastník konania porušil ustanovenie § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4 v spojení s § 8 ods. 1 písm. d) a s bodom 10. Prílohy č. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou obsahu OP účastníka konania bolo tiež zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko na internetovej stránke www.catdogke.eu v časti OP „3. Storno objednávky“, v časti OP „4. Spotrebiteľské zmluvy a poučenie o práve odstúpiť od zmluvy“, v časti OP „7. Dodacie podmienky“ a v časti OP v Reklamačnom poriadku „3. Reklamačný formulár“ boli uvedené neprijateľné podmienky, ktoré spôsobujú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v nasledovnom znení, a to:

3. Storno objednávky

„Kupujúci má právo stornovať elektronickú objednávku bez udania dôvodu kedykoľvek pred jej záväzným potvrdením zo strany Predávajúceho. ...“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, keďže je spôsobilá založiť hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru alebo do 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služby, pričom v zmysle § 8 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. sa lehota na odstúpenie od zmluvy považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z.

4. Spotrebiteľské zmluvy a poučenie o práve odstúpiť od zmluvy

„V prípade, keď je Kúpna zmluva uzatvorená použitím prostriedkov komunikácie na diaľku (v tomto prípade elektronický obchod na internete), má Kupujúci právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť do 7 dní od prevzatia tovaru. Iba v prípade, pokiaľ by Predávajúci neodovzdal Kupujúcemu informácie, ktoré je podľa § 10 zákona č. 108/2000 zákon o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov povinný odovzdať, je táto doba 3 mesiace od prevzatia tovaru. Ak sú informácie riadne odovzdané v jej priebehu, dochádza k ukončeniu trojmesačnej doby a začína od tej doby trvať doba sedemdnňová. ...“

„... Predávajúci je povinný prevziať tovar späť a vrátiť Kupujúcemu najneskôr v lehote 15 dní odo dňa odstúpenia od Kúpnej zmluvy cenu zaplatenú za tovar prevodom na účet Kupujúceho, ...“

Predmetné podmienky boli vyhodnotené opätovne ako neprijateľné vzhľadom na to, že vnášajú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 OZ). Ako už bolo uvedené vyššie, v zmysle ustanovenia § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru alebo do 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služby, pričom podľa § 8 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. sa lehota na odstúpenie od zmluvy považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. Odvolací orgán k uvedenému už len dodáva, že v súčasnosti je platná právna úprava - zákon č. 102/2014 Z. z., ktorý upravuje problematiku zmlúv uzatváraných na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, a ktorý s účinnosťou od 13.06.2014 nahradil zákon č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov.

7. Dodacie podmienky

„... Pri prevzatí tovaru je Kupujúci povinný skontrolovať, či obal, v ktorom je tovar zabalený, nie je poškodený a podpísať dokument o prevzatí zásielky. V prípade jeho poškodenia je nutné na mieste dodania tovaru spísať s prepravcom – kuriérskou službou protokol o zistených vadách spôsobených počas prepravy. Ak Kupujúci tovar prevezme aj napriek evidentnému poškodeniu obalu, Predávajúci neuzná prípadné neskoršie reklamácie z tohto dôvodu. ...“

Uvedená zmluvná podmienka vykazuje znaky neprijateľnej zmluvnej podmienky podľa § 53 ods. 4 písm. d) OZ, v zmysle ktorého sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu. Podľa § 619 ods. 2 OZ, ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe, ktorá je v zmysle § 620 ods. 1 OZ 24 mesiacov. Predávajúci teda zodpovedá za vady predanej veci od jej prevzatia kupujúcim, a to počas trvania celej záručnej doby. V zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa má spotrebiteľ právo na uplatnenie reklamácie (§ 3 ods. 1 zákona), a teda týmito podmienkami účastník konania zároveň upieral spotrebiteľom právo na uplatnenie reklamácie.

3. Reklamačný formulár

„... Predávajúci si zároveň bude účtovať manipulačný poplatok vo výške 20 € zahŕňajúci náklady, ktoré Predávajúcemu vznikli v dôsledku neúplne vyplneného Formulára alebo nepriložených Požadovaných dokladov. ...“

Uvedená zmluvná podmienka vykazuje znaky neprijateľnej zmluvnej podmienky podľa § 53 ods. 4 písm. k) OZ, v zmysle ktorého sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré požadujú od spotrebiteľa, ktorý nespĺnil svoj záväzok, aby zaplatil neprimerane vysokú sumu ako sankciu spojenú s nespĺnením jeho záväzku. Správny orgán hodnotí účastníkom konania uloženú sankciu spojenú s nespĺnením záväzku spotrebiteľa, t. j. pri neúplne vyplnenom formulári alebo nepriložených dokladoch v prípade reklamácie ako neprimerane vysokú.

3. Reklamačný formulár

„... Celková suma za tovar, ktorý bol vrátený Predávajúcemu v súlade s týmto reklamačným poriadkom, znížená o manipulačný poplatok/poplatky, v prípadoch ustanovených v tomto reklamačnom poriadku, bude prevedená na účet Kupujúceho uvedený vo Formulári a to do 15 dní odo dňa prevzatia kompletne vyplneného Formulára spolu s požadovanými dokladmi a s tovarom, ktorý sa vracia z dôvodu uvedeného v bode a.), b.), c.) tohto článku.“

Predmetná podmienka bola vyhodnotená opätovne ako neprijateľná vzhľadom na to, že umožňuje predávajúcemu jednostranne znížiť výšku vrátených finančných prostriedkov v prípade odstúpenia od zmluvy o manipulačný poplatok. Predávajúci zároveň stanovil dlhšiu lehotu na vrátenie peňazí spotrebiteľovi po jeho odstúpení od zmluvy (15 dní) než ako definuje zákon č. 102/2014 Z. z. (14 (kalendárnych) dní). Uvedená podmienka je v rozpore s ustanovením § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. Predávajúci je povinný vrátiť platby vo vyššie uvedenej lehote od doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, ak spotrebiteľ v súlade s § 9 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. preukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu.

Uvedené podmienky boli vyhodnotené ako neprijateľné, zakladajúce nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím bol porušený § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Po preverení obsahu a rozsahu informácií poskytovaných spotrebiteľom pred uzavretím zmluvy na diaľku bolo zistené, že účastník konania si nespĺnil povinnosť jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania sťažností a podnetov spotrebiteľov, keď v OP a iných informáciách obsiahnutých na internetovej stránke účastníka konania www.catdogke.eu sa nenachádzali informácie ohľadom uplatňovania a vybavovania sťažností a podnetov spotrebiteľov. Tým účastník konania konal v rozpore s povinnosťami, ktoré mu vyplývajú z § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z.

Kontrolou obsahu informácií uvádzaných na internetovej stránke www.catdogke.eu, ako aj kontrolou OP bolo zistené, že účastník konania opomenul povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. Formulár na odstúpenie od zmluvy sa na internetovej stránke www.catdogke.eu nenachádzal. Uvedeným konaním účastník konania porušil ustanovenie § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z.

Kontrolou obsahu OP účastníka konania bolo taktiež zistené, že účastník konania na internetovej stránke www.catdogke.eu ku dňu kontroly 25.09.2018 neoznámil spotrebiteľovi žiadnym spôsobom informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov. Účastník konania taktiež neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Tým účastník konania konal v rozpore s povinnosťami, ktoré mu vyplývajú z § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.

Za zistené nedostatky, ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa v plnom rozsahu zodpovedá účastník konania.

V odvolaní účastník konania neuviedol žiadne nové skutočnosti ani dôkazy, ktoré by účastníka konania zbavovali zodpovednosti za zistené nedostatky.

V podanom odvolaní účastník konania uvádza, že jeho chyba v OP na webovej stránke nespôsobilá žiadnemu spotrebiteľovi ujmu a poškodená bola iba jeho firma, nakoľko prišli o poštovné. Účastník konania ďalej uvádza, že zistené nedostatky boli ihneď odstránené. Účastník konania má za to, že zo strany spotrebiteľa prišlo k porušeniu zákona o odstúpení od zmluvy mimo zákonom uvedenej lehoty. Vzápätí došlo k neprevzatiu balíka z nedbanlivosti zo strany zákazníčky. Účastník konania poznamenáva, že aj komunikácia so zákazníčkou bola zložitá, nakoľko po prvom upozornení pri neprebratí zásielky mu zložila telefón. Týmto vznikla účastníkovi konania škoda na poštovnom a od zákazníčky požadoval uhradenie prepravných nákladov. Účastník konania ozrejmuje, že sú chránenou dielňou, čo znamená, že v prevádzkarni pracujú štyria invalidní zamestnanci so zníženou pracovnou schopnosťou. Účastník konania dodáva, že zamestnáva ľudí s ťažkými diagnózami, ktoré ich obmedzujú v každodennom živote a bolo by pre nich ťažké uplatniť sa v bežnej prevádzke. Chránená dielňa sa snaží integrovať invalidov, žiaľ aj na úkor kvality práce a chýb, ktorých sa každý z nás niekedy dopúšťa aj napriek úprimnej snahe robiť veci správne. Záverom účastník konania žiada o zváženie a odpustenie pokuty, v prípade ak by to nebolo možné, účastník konania žiada o minimálnu pokutu so splátkovým kalendárom. Účastník konania verí a dúfa, že sa SOI k tejto situácii postaví dôstojne, aby to nebolo preňho likvidačné a nemusel zrušiť pracovné miesta a zatvoriť chránenú dielňu.

K tomu odvolací orgán uvádza, že preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný a následne správne právne posúdený. Skutočnosti uvádzané účastníkom konania v odvolaní odvolací orgán vyhodnotil ako subjektívne.

Pre posúdenie celého prípadu je rozhodujúce, že došlo k porušeniu povinností uvedených v zákone o ochrane spotrebiteľa a v zákone č. 102/2014 Z. z.

Podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa „predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.“

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa „predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.“

Podľa § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa „nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.“

Podľa § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa „za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, je v prílohe č. 1“.

Podľa § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa „obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody.“

Podľa Prílohy č. 1 bodu 10. zákona o ochrane spotrebiteľa „OBCHODNÉ PRAKTIKY, KTORÉ SA ZA KAŽDÝCH OKOLNOSTÍ POVAŽUJÚ ZA NEKALÉ Klamlivé obchodné praktiky Prezentovanie práv, ktoré spotrebiteľovi prislúchajú podľa právnych predpisov, ako charakteristickej črty ponuky predávajúceho.“

Podľa § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z. „predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov.“

Podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z. „predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3.“

Podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. „predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.“

K podanému odvolaniu odvolací orgán uvádza, že účastník konania zodpovedá za porušenie zákonnej povinnosti na základe objektívnej zodpovednosti a odvolací orgán nemôže prihliadať na snahu predávajúceho vyvinieť sa uvedením subjektívnych dôvodov v podanom odvolaní. Účastník konania ako podnikajúci subjekt má konať s odbornou starostlivosťou, nakoľko podnikateľská činnosť, ktorú vykonáva, predpokladá od neho určitú

mieru znalostí súvisiacich s predmetom jeho činností. Správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákon a zabezpečiť jeho dodržiavanie.

K odstráneniu zistených nedostatkov odvolací orgán uvádza, že uvedené konanie zo strany účastníka konania hodnotí pozitívne, avšak odstránenie kontrolou zistených nedostatkov je povinnosťou kontrolovanej osoby, ktorá jej vyplýva z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“), v zmysle ktorého je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Nejde o okolnosť na základe ktorej by sa účastník konania dodatočným zosúladením skutkového stavu so stavom právnym, zbavil svojej objektívnej zodpovednosti za protiprávne konanie.

K tvrdeniam účastníka konania, že jeho chyba v OP na webovej stránke nespôsobila žiadnemu spotrebiteľovi ujmu a poškodená bola iba jeho firma, nakoľko prišli o poštovné, odvolací správny orgán uvádza, že ich považuje za subjektívne a právne bezpredmetné. K uvedenému odvolací orgán poznamenáva, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania v prvom rade sankcionuje za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona č. 102/2014 Z. z. K naplneniu skutkovej podstaty týchto správnych deliktov stačí kontrolnému orgánu zistiť, že v dôsledku porušenia povinností zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa. Treba však zdôrazniť, že poškodením spotrebiteľa zo strany účastníka konania je už aj samotné zníženie rozsahu spotrebiteľových práv priznaných mu zákonom. Účastník konania je povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. Odvolací orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

V súvislosti s výškou uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že pri jej stanovení bolo prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pokuta, ktorú správny orgán ukladá účastníkovi konania, nemôže byť neprimerane mierna vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a k jeho následkom, čo znamená, že pokuta ako finančný postih musí obsahovať aj zložku represívnu. Represívna funkcia takto uloženej pokuty smeruje k ochrane práv a záujmov spotrebiteľa chránených zákonom o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán pokutu dostatočne odôvodnil v súlade s atribútmi stanovenými v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa. Vzhľadom k charakteru zistených nedostatkov, ako aj s prihliadnutím na vzniknuté či hroziace následky spôsobené spotrebiteľovi, bola pokuta odvolacím právnym orgánom uložená odôvodnene, v adekvátnej výške v súlade s princípom, keď sa od uloženej pokuty očakáva represívno-výchovný účinok.

Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný uložiť pokutu až do výšky 66 400 EUR. Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že prvostupňový správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Odvolací orgán dodáva, že cieľom kontrolnej činnosti SOI je zisťovanie a zabezpečenie súladu plnenia povinností stanovených zákonom so skutočným stavom.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa a zákon č. 102/2014 Z. z. a pri určovaní výšky postihu bol zohľadnený rozsah následkov protiprávneho konania. Na ostatné okolnosti, ktoré účastník konania uviedol vo svojom odvolaní, odvolací orgán neprihliadal. Na základe hore uvedených skutočností odvolací orgán pokladá skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú. Výšku uloženej pokuty odvolací orgán pokladá po jej znížení za primeranú zistenému skutkovému stavu.

V prípade záujmu o dohodu splácania uloženej pokuty formou splátkového kalendára je potrebné obrátiť sa na Odbor vymáhania pohľadávok na Ústrednom inšpektoráte SOI v Bratislave.

Podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa „za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinností počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak“.

Podľa § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. „orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa § 15 ods. 1 písm. b) pokutu od 200 do 10 000 eur“.

Odvolací správny orgán uvádza, že v predmetnej veci ide o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je svojím obsahom najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Ustanovenie § 12 ods. 2 zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatel'a prejednaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnutelný. Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom k tomu, že v danom prípade išlo o súbeh protiprávnych konaní trestaných podľa rôznych maximálnych sadzieb a zákonom č. 102/2014 Z. z. je tiež ustanovená minimálna sadzba pokuty vo výške 200,- €, správny orgán prvého stupňa bol povinný postupovať pri rozhodovaní o výške pokuty podľa prísnejšej sadzby, t. j. podľa sadzby určenej v zákone o ochrane spotrebiteľa, pričom pri uplatnení uvedenej absorpčnej zásady za predmetné zistené porušenia zákona, má byť uložená pokuta v rozpätí od 200 do 66 400 eur. Vzhľadom na uvedené bola teda v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 5 citovaného zákona „pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.“ Podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa „ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný

neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1.“

Odvolací orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané. Odvolací orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade nejde o menej závažné porušenie povinností v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu.

Odvolací orgán uvádza, že správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil okolnosti daného prípadu, ako aj dôvody zisteného porušenia, výšku postihu preto pokladá po jeho znížení za primeranú. Napriek tomu, že nebolo preukázané spôsobenie žiadnej škody sankcionovaným protiprávnym konaním, charakter konania, rozsah zisteného porušenia povinností, ako aj následky pre spotrebiteľa nesplnením si uvedených povinností zo strany účastníka konania, odôvodňujú uloženie pokuty vo výške stanovenej odvolacím orgánom.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností. Odvolací orgán pri ukladaní výšky pokuty zobral do úvahy, že Ústava SR v čl. 13 ods. 1 zabezpečuje právne postavenie osôb tak, že povinnosti im možno ukladať len zákonom alebo na základe zákona a v jeho medziach, prípadne medzinárodnou zmluvou podľa čl. 7 ods. 4 alebo nariadením vlády SR podľa čl. 120 ods. 2 Ústavy SR. Táto ústavná ochrana sa premieta v ochrane spotrebiteľa do konkrétneho ustanovenia, ktorého účelom je ochrániť spotrebiteľa pred takými povinnosťami, ktoré by podnikateľ, resp. poskytovateľ služby sám spotrebiteľovi ustanovil. Účastník konania konal nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, keď ukladal spotrebiteľovi vo svojich OP povinnosti bez právneho dôvodu. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru zohľadnil, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj vytvorenie takých podmienok predaja výrobkov, ktoré rešpektujú zákaz ukladania spotrebiteľovi povinností bez právneho dôvodu. Účastník konania spotrebiteľovi ukladal vo svojich OP povinnosti bez právneho dôvodu nad rámec existujúcej právnej úpravy, čím mu mohlo byť sťažené uplatnenie práva garantovaného právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa, a to jeho právo na uplatnenie reklamácie, ako aj právo na odstúpenie od zmluvy.

V prípade porušenia zákazu nekalých obchodných praktík, v dôsledku ktorého môže spotrebiteľ urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, zhodnotil prvostupňový správny orgán konanie účastníka konania ako závažné s ohľadom na možnosť privodenia ujmy spotrebiteľovi. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho došlo k zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. Odvolací orgán má za to, že používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom. Predmetné konanie je o to závažnejšie, keď aj v jeho dôsledku dochádza k porušeniu ekonomického záujmu spotrebiteľa. Rozsah porušenia povinností a zákazu je o to závažnejší, že vyššie uvedené OP sa nachádzali v zmluvách, ktorých obsah nemôže spotrebiteľ podstatným spôsobom ovplyvniť.

Pri určovaní výšky sankcie správny orgán zohľadnil aj skutočnosť, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy zvýšenú ochranu, nebol z dôvodov porušenia povinností splnený. Používať neprijateľné zmluvné podmienky vo vzťahu k spotrebiteľovi považuje odvolací orgán za závažné porušenie zákonom stanovených povinností, keďže takéto konanie je spôsobilé priamo poškodiť

spotrebiteľa vo forme majetkovej ujmy. Spotrebiteľ v dobrej viere uzaviera zmluvu s predávajúcim, od ktorého očakáva, že vzhľadom na jeho podnikanie a ponúkané služby koná profesionálne a so znalosťou ponúkaných služieb, čo zodpovedá poctivému prístupu v podnikaní. Správny orgán prihliadol na obsah neprijateľných podmienok a na mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim) nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je pretavená do zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená. Zakotvením vyššie uvedených neprijateľných zmluvných podmienok spotrebiteľ môže byť so zreteľom jemu prezentovaných dôsledkov uplatnenia jeho zákonných práv závažným spôsobom odrazený od uplatnenia odstúpenia od zmluvy, resp. reklamácie. Navyše sa tieto zmluvné podmienky nachádzali na internetovej stránke www.catdogke.eu, pričom obsah týchto podmienok spotrebiteľ nemôže podstatným spôsobom ovplyvniť.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán zohľadnil aj skutočnosť, že spotrebiteľ ako kupujúci má právo na úplné a pravdivé poskytnutie informácií v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. Je nevyhnutné, aby mal spotrebiteľ už v čase rozhodovania sa o kúpe tovaru alebo služby čo najúplnejšie a neskreslené informácie. Poskytnutie zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda uzavretím zmluvy na diaľku. Správny orgán vyhodnotil porušenie vyššie uvedených povinností zo strany účastníka konania ako závažné, a to nielen vzhľadom na charakter informácií, ktoré predávajúci opomenul poskytnúť spotrebiteľom, ale aj s ohľadom na závažný charakter predmetných informácií a skutočnosť, že môžu byť zmenené iba so súhlasom oboch zmluvných strán. V procese rozhodovania sa spotrebiteľa o pristúpení ku kúpe neboli spotrebiteľovi poskytnuté základné informácie nevyhnutné pre zváženie uzatvorenia zmluvy na diaľku. Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že nebolo rešpektované právo spotrebiteľa na úplné informácie pred uzavretím zmluvy mimo prevádzkových priestorov. Informácie uvedené v § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. majú byť spotrebiteľovi poskytnuté za každých okolností. Nakoľko v danom prípade ide o zásielkový predaj, spotrebiteľ nemá možnosť (okrem prevzatia tovaru pri voľbe osobného odberu) obhliadnutia a vyskúšania si výrobku ako v prípade kúpy výrobku v klasickej kamennej predajni, kde má väčšiu možnosť výberu, ako aj zváženia samotnej kúpy. V dôsledku vyššie popísaného protiprávneho konania nebol dosiahnutý účel a cieľ zákona č. 102/2014 Z. z., a to poskytnutie ochrany spotrebiteľovi ako znevýhodnenej strane pri uzatváraní zmluvy na diaľku. Účastník konania v danom prípade nezabezpečil minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z. z.

Z hľadiska miery zavinenia odvolací orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov, bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na to, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 a ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie, právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, ako aj právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci na základe čoho podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku bolo I. stupňové rozhodnutie zmenené tak, ako je to uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Poučenie: Rozhodnutie o odvolaní je konečné a proti tomuto rozhodnutiu odvolanie nie je prípustné. V prípade nezaplatenia uloženej pokuty v stanovenej lehote bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom.